

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2005. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Basuki, dkk. 1998. *Kepustakawanan Indonesia*. Semarang: UPT Penerbitan. Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
- Barnes, JG. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*. Alih bahasa Andreas Winardi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Effiyaldi 2008. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Perpustakaan STIKOM Dinamika Bangsa. *Jurnal Media Akademik Vol. 2, NO. 1, Februari 2008 : 74-76 , 74*
- Hadi, S. 2005. *Seri Program Statistik (SPS-2005) Manual Paket Midi*. Yogyakarta : Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Methodology Research*. Yogyakarta: Andi Offset
- Handayani,R,Yermias T.K., dan Ratminto, 2003. Analisis Kepuasan Pemakai terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Sosio sains ,Volume 17 Nomor 2, April 2003*. Pasca Sarjana Fisipol UG .Yogyakarta.
- Haryanto. 2002. Penilaian Kepuasan Konsumen Internal Bidang Pendidikan Dengan Analisis Triangle of Perception. *Jurnal Benefit. Vol. 6 No.1 Juni 2002*.
- Hizrani, M; Bachtiar, A & Hartiyanti, Y. 2003. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan dan Hubungannya Dengan Minat Beli Ulang di RS X di Jakarta Tahun 2002. *Jurnal Manajemen & Administrasi Rumah Sakit Indonesia*. IV (1), 19-24.
- Irawan, H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kaihatu, ST. 2008. Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, VOL.10, NO. 1, Maret 2008: 66-83*

- Kristina H. dan Hadi. S. 2000. Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Psikodimensia*. Vol. 1 No.1 Hal. 46-56.
- Keban, Y. T. 2004. *Memahami Good Governance dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Kerlinger Fred N., 2006, *Azas-azas Penelitian Behavioral*, (alih bahasa: Drs Landung R Simatupang) Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Kotler, P, dkk, 2000, *Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Prentice Hall, Jakarta : PT Erlangga.
- Kotler, P, 2003, *Marketing Manajemant*, 11<sup>th</sup> Editan, New jersey : Prentice Hall, Inc., Upper Saddle River.
- Kotler, P. & Gary Amstrong. 2004. Dasar-dasar pemasaran. Edisi ke Sembilan, jilid 1. Gramedia, Jakarta.
- Kumaidi. 2004. Interpretasi Korelasi SkorButir dengan Skor Total Uji Kebermaknaan Koefisien Reliabilitas KR-20 dalam Penelitian Pendidikan dan Psikologi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*. Jilid 2 . Nomor : 2. 2004.
- Kuswadi, 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Laksono, F. 2008, *Manajemen pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Lupioyadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muddie, L. dan Cottam, D. (1993). *Defining Quality, Assessment and Evaluation in Higher Education*, Vol. 18. No. 1. hal. 9-34.
- Naryawan, 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi FE Undip. *Laporan Penelitian*. Semarang Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugraha, Aditya. (2009). Pelayanan prima : *Makalah Pelatihan Kompetensi Pustakawan Berprestasi* dilaksanakan oleh Dikti kerjasama Kopertis Wilayah II 14 – 17 Mei 2009 di Hotel Horizon Palembang.
- Samosir,, Z.Z. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol.1, No.1, Juni 2005

- Sugiyanto, U. 2003. *Perilaku Konsumen-Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Indonesia.
- Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutardji dan Sri Ismi Maulidiah. 2006. *Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian*. Jurnal Perpustakaan Pertanian Vol. 15, Nomor 2, 2006: 33-34.
- Sutarno. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto
- Suwarno. 2009. *Psikologi Perpuatakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Siringoringo, H Donna Ekawati D. Pengukuran tingkat kepuasan tertanggung PT. Asuransi Jasa Indonesia *jurnal ekonomi & bisnis no. 1, Jilid 8, Tahun 2003*
- Tjiptono, F. 2000. *Service manajement Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2005, *“Pemasaran Jasa”* Malang : Penerbit Bayumedia Publishing.
- Vidger M.R. and Kark, A.W. 2000. *Software Cost Estimation and Control*. Software Engineering Institute For Technology (dalam <http://www.Sel.iit.nrc.ca/seldoc/cpdocs/NRC37116.pdf>. diakses 9 September 2009).
- Yamit, Z. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonosia.
- Zeithmal, A. Valirie and Marry Jo Bitner. 2000. *Service Marketing*. Mc Graw Hill. New Jersey.